

BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



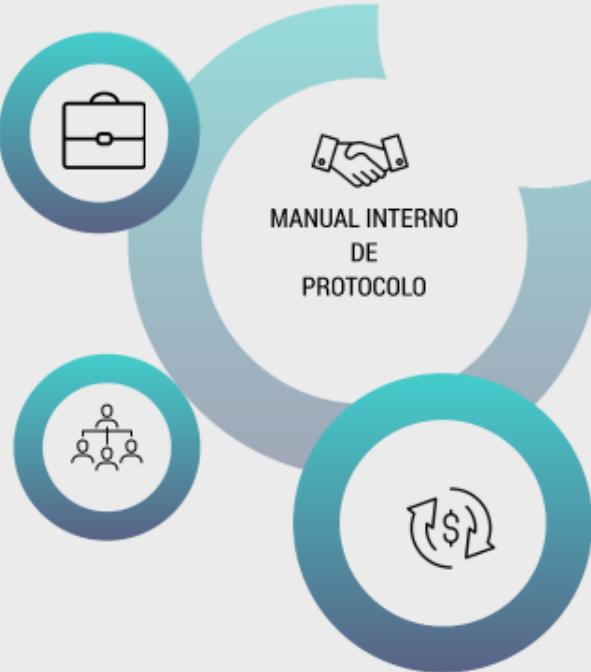
CONCEPTO

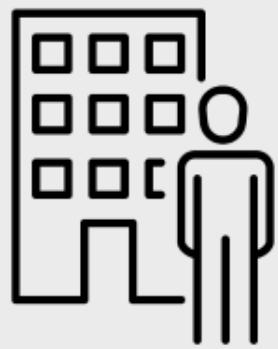
# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
[gerardo@protocol.com](mailto:gerardo@protocol.com)  
[@GerardoEIP](https://twitter.com/GerardoEIP)

MANUAL INTERNO  
DE  
PROTOCOLO





**CONCEPTO**

**E  
PROTO**



## La Protocolización de la empresa

Procedimiento para establecer el mejor funcionamiento en las relaciones externas e internas de la empresa con el objetivo de transmitir los mensajes establecidos en la política de comunicación global de la entidad .



## Concepto de protocolo de empresa

Criterios establecidos para la organización de los actos públicos de la empresa y para definir las relaciones humanas dentro y fuera del ámbito de la misma.

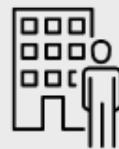


## ¿Para qué sirve el protocolo de empresa?

La protocolización de la empresa sirve, sencillamente, para optimizar el beneficio.

la protocolización de la empresa, conseguirá establecer la mejor manera de organizar sus actos así como el funcionamiento de sus relaciones sociales para transmitir la imagen que la institución quiere lanzar.





## ¿Es necesario el Protocolo de la Empresa?

- Unificar criterios de actuación en la relación social.
- Poner orden en las apariciones públicas de sus directivos
- Conseguir lanzar mensajes a sus públicos
  - Mas directos
  - Mas eficaces
  - Menos costosos
- Singularizar la empresa ante la competencia



## Factores fundamentales en el protocolo de empresa

- **Público objetivo** Al que se quiere dirigir
- **Investigación:** Recopilación de información
- **Planificación.** Preparación de acciones
- **Organización.** Uso de las Técnicas organizativas
- **Procedimiento.** Unificación de criterios de actuación
- **Comunicación.** Definición y transmisión de mensajes
- **Evaluación.** Búsqueda del retorno



# El Protocolo de empresa

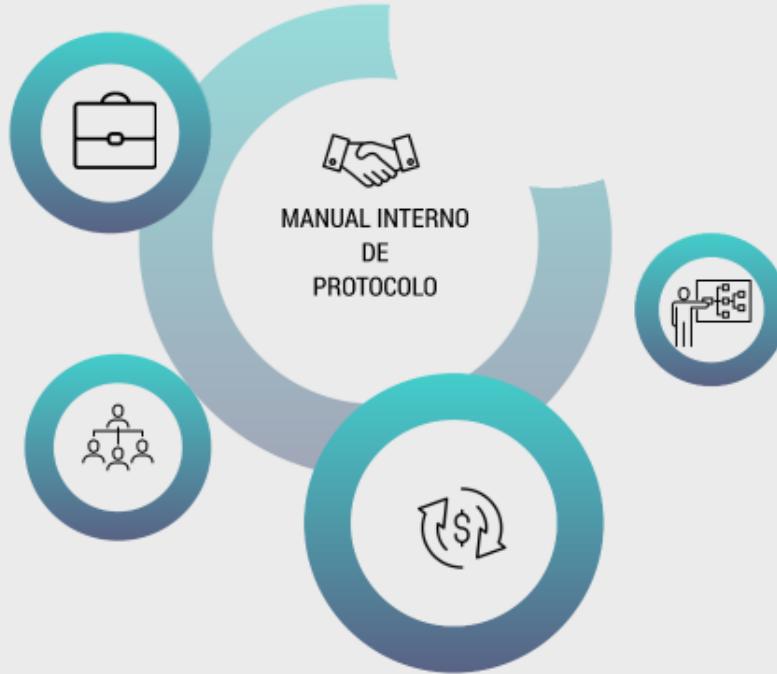
El protocolo de la empresa, como herramienta de comunicación, debe centrarse en ejecutar acciones que mejoren las distintas imágenes que se pueden tener de una empresa: personal, de producto, de marca o institucional; que conforman la imagen ideal que queremos transmitir

BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



CONCEPTO

# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
gerardo@protocol.com  
@GerardoEIP



## **BASES Y CRITERIOS QUE DEBEN REGIR EL PROTOCOLO DE EMPRESA**

---

**BASES**

**CRITERIOS**



## **FLEXIBILIDAD**

---

En el uso de las técnicas organizativas



## **PROTOCOLO COMPARADO**

---

Referencia en el protocolo oficial a efectos de precedencias



## ORDENACIONES MIXTAS

---

"Peinar" las ubicaciones de los distintos colectivos



## TRATAMIENTO DEL ANFITRIÓN

---

Todos los componentes de la empresa hacen de anfitrión.



## **LAS PRECEDENCIAS DE LA EMPRESA**

---

Establecer las precedencias de los cargos de la empresa para cada acto, según criterios determinados por la imagen a trasladar



## CLASIFICACIÓN DE LOS ACTOS

---

Determinar los distintos tipos de actos que organiza la empresa según sean Actos Propios o Actos Ajenos



## **PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN**

Implementar un **MANUAL INTERNO DE PROTOCOLO** para fijar los criterios protocolarios de actuación en las relaciones sociales de todos los componentes de la empresa

# CRITERIOS PROTOCOLARIOS DE ACTUACIÓN

Los actos se organizarán de acuerdo a la política global de comunicación

Se deben establecer unas normas unificadas para la atención de las visitas a las propias sedes.

La ordenación de las autoridades será respetada, en la medida de lo posible

La más alta representación de la empresa, en un acto convocado por el mismo, debe asumir el papel de anfitrión

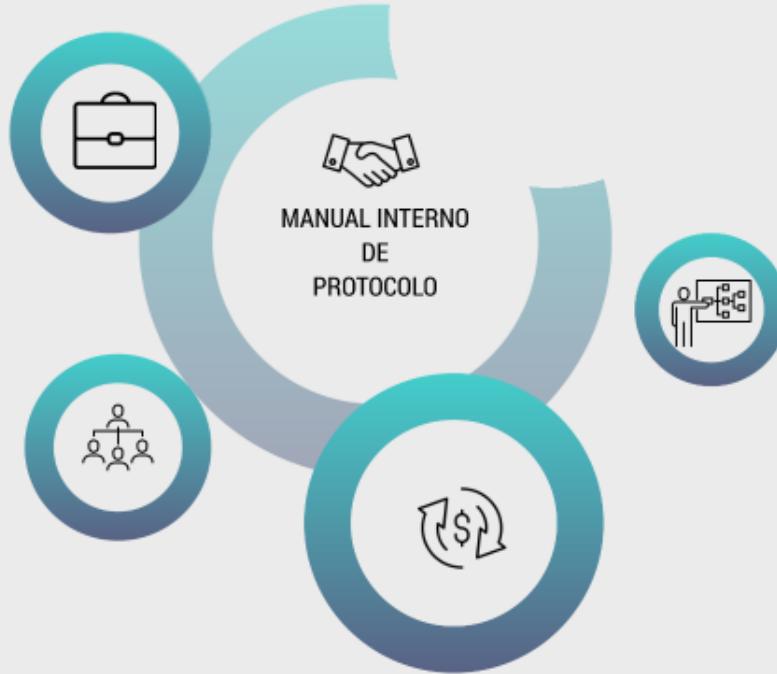
Las presidencias han de confeccionarse de acuerdo al protocolo mixto, alternando cargos de la empresa con autoridades o invitados especiales.

BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



CONCEPTO

# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
gerardo@protocol.com  
@GerardoEIP

MANUAL INTERNO  
DE  
PROTOCOLO



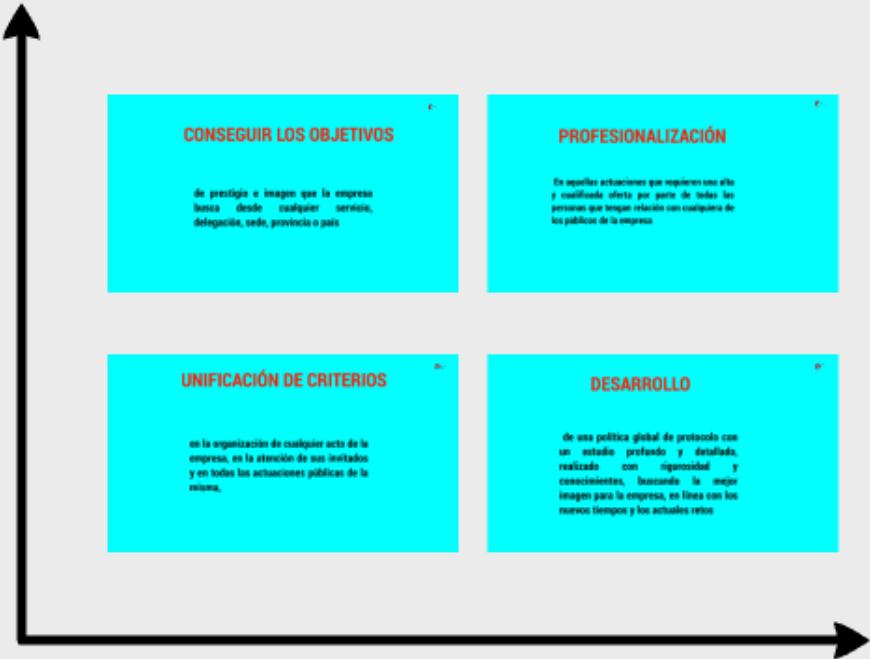


**¿Qué es el manual  
Internacional de Protocolo?**

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN  
PROTOCOLARIA



**OBJETIVOS**



## El Manual Interno de Protocolo

Conjunto básico de normas y recomendaciones aplicables a los actos públicos y privados organizados por la empresa en cuestión

# CONSEGUIR LOS OBJETIVOS

de prestigio e imagen que la empresa busca desde cualquier servicio, delegación, sede, provincia o país

# UNIFICACIÓN DE CRITERIOS

**en la organización de cualquier acto de la empresa, en la atención de sus invitados y en todas las actuaciones públicas de la misma,**

# DESARROLLO

de una política global de protocolo con un estudio profundo y detallado, realizado con rigurosidad y conocimientos, buscando la mejor imagen para la empresa, en línea con los nuevos tiempos y los actuales retos

# PROFESIONALIZACIÓN

**En aquellas actuaciones que requieren una alta y cualificada oferta por parte de todas las personas que tengan relación con cualquiera de los públicos de la empresa**

## PRINCIPALES OBJETIVOS



Plasmar, en base a las características particulares de cada empresa, un estilo propio de organizar, convocar y ejecutar los actos protocolarios dentro de la política de imagen general de la misma



Fijar los criterios de Organización, Protocolo, Ceremonial, Etiqueta, Vexilología, Derecho premial, y Ordenación de los responsables de la empresa, las autoridades y de los invitados, de acuerdo a la filosofía de acercamiento de la institución a la sociedad en general

BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



CONCEPTO

# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
[gerardo@protocol.com](mailto:gerardo@protocol.com)  
[@GerardoEIP](https://twitter.com/GerardoEIP)

MANUAL INTERNO  
DE  
PROTOCOLO

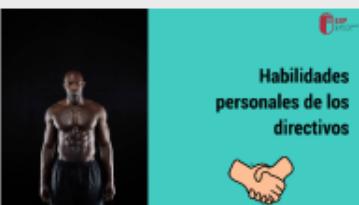


## 1<sup>a</sup> PARTE



### **POLÍTICA GENERAL DE PROTOCOLO EN LA EMPRESA**





# POLÍTICA GENERAL DEL PROTOCOLO DE EMPRESA

---



# La Clasificación de los actos de la empresa

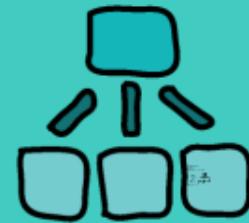




**Actos Propios  
Corporativos  
Territoriales**

**Actos Ajenos Organizados por  
Entidades privadas  
Instituciones públicas  
Patrocinados por la empresa**

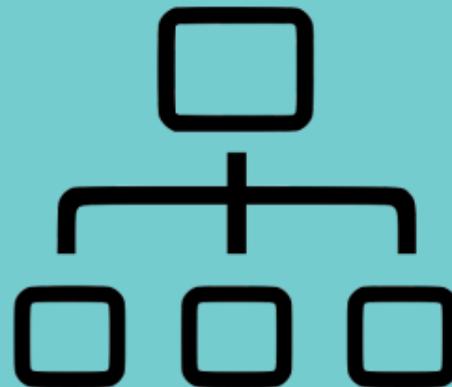
# Las Precedencias generales en la empresa



1. Cargos de Gestión.
2. Consejo de Administración.
3. Accionistas.
4. Precedencias de los distintos Grupos de Invitados.

- Autoridades.
- De honor.
- Especiales.
- Colaboradores.
- Clientes.
- Patrocinadores.
- Generales.
- Familiares.

5. Tratamiento de las Visitas.





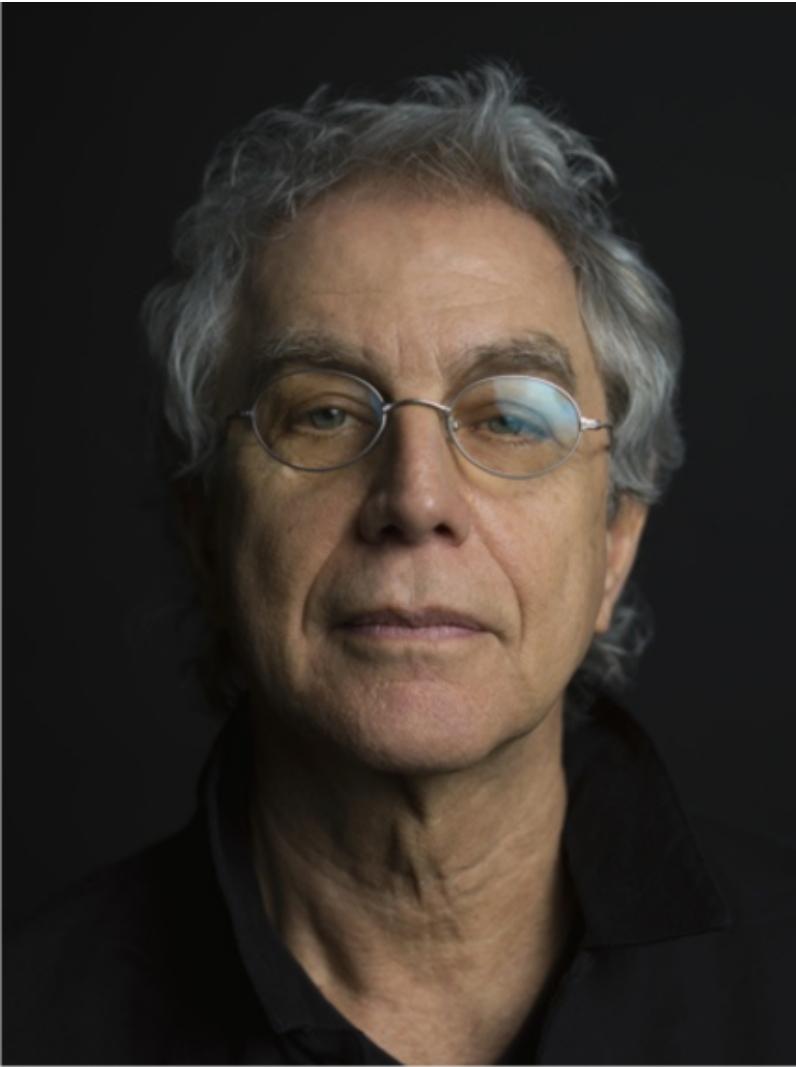
# **El Protocolo general de los actos de la empresa**





## ESTABECIMIENTO DE CRITERIOS GENERALES.

1. La naturaleza del Acto.
  2. Modelo Previo del Acto.
  3. El Tratamiento del Anfitrión.
  4. Las listas de invitados.
  5. La elección de los locales.
  6. El tratamiento de la Presidencia del Acto.
  7. Actores significativos.
  8. Las Invitaciones.
  9. Protocolización de asientos.
  10. Medios de Comunicación.
  11. Recibimientos.
  12. Medios Físicos.
  13. Medios Humanos.
  14. Presupuestos.
  15. Programa definitivo.
  16. El desarrollo del acto.
  17. Memoria y evaluación del acto.
- 



# Las Presidencias y los escenarios de la empresa



### **La presidencia estática.**

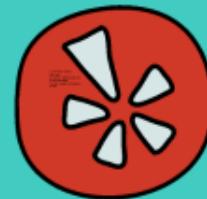
1. Presidencia de pie y sentados.
2. Elementos de las presidencias de los actos.
3. La ubicación de las personas en las presidencias de los actos de la empresa.
4. Los movimientos de las personas y de las cosas en las presidencias de los actos.
5. Los accesos y las salidas de las presidencias.
6. Las intervenciones en el desarrollo del acto.

### **La presidencia dinámica**

1. Los movimientos. y recorridos
2. Los acompañantes.
3. Los itinerarios



# Los símbolos de la empresa



- Las banderas en los actos organizados.
- La bandera de la empresa en su sede
- Las banderas oficiales.
- El uso de la identidad corporativa en los actos



# **El tratamiento de los regalos en la empresa**



Regalos especiales.  
Regalos corporativos.  
Regalos publicitarios.  
Otros detalles  
protocolarios.  
Los motivos para regalar.  
Cuándo y cómo regalar.  
El control de los regalos.





# Las Invitaciones y la documentación de la empresa



- Las listas de invitados.
- El diseño de la invitación

- notas de protocolo.
- La identidad corporativa

# Habilidades personales de los directivos





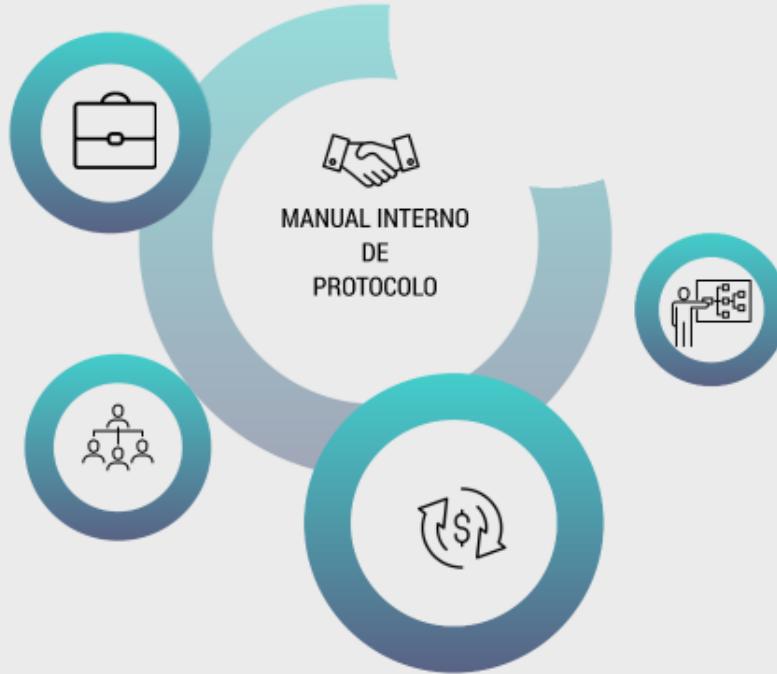
- Las presentaciones.
- La etiqueta para los diferentes actos.
- Saber estar en el Restaurante.
- Usos y costumbres generales

BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



CONCEPTO

# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
gerardo@protocol.com  
@GerardoEIP



## 2<sup>a</sup> PARTE

# LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS ACTOS QUE ORGANIZA LA EMPRESA



## Establecimiento de los criterios generales para la organización de actos específicos

- Objetivos concretos del acto
- Selección de invitados (COLECTIVOS)
- Recepción
- Ubicación de invitados
  - Presidencia (CASOS DE CESIÓN)
  - Resto de invitados
- Ejecución del acto
- Intervenciones
- Acto social
- Despedida



BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



CONCEPTO

# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
[gerardo@protocol.com](mailto:gerardo@protocol.com)  
[@GerardoEIP](https://twitter.com/GerardoEIP)

MANUAL INTERNO  
DE  
PROTOCOLO





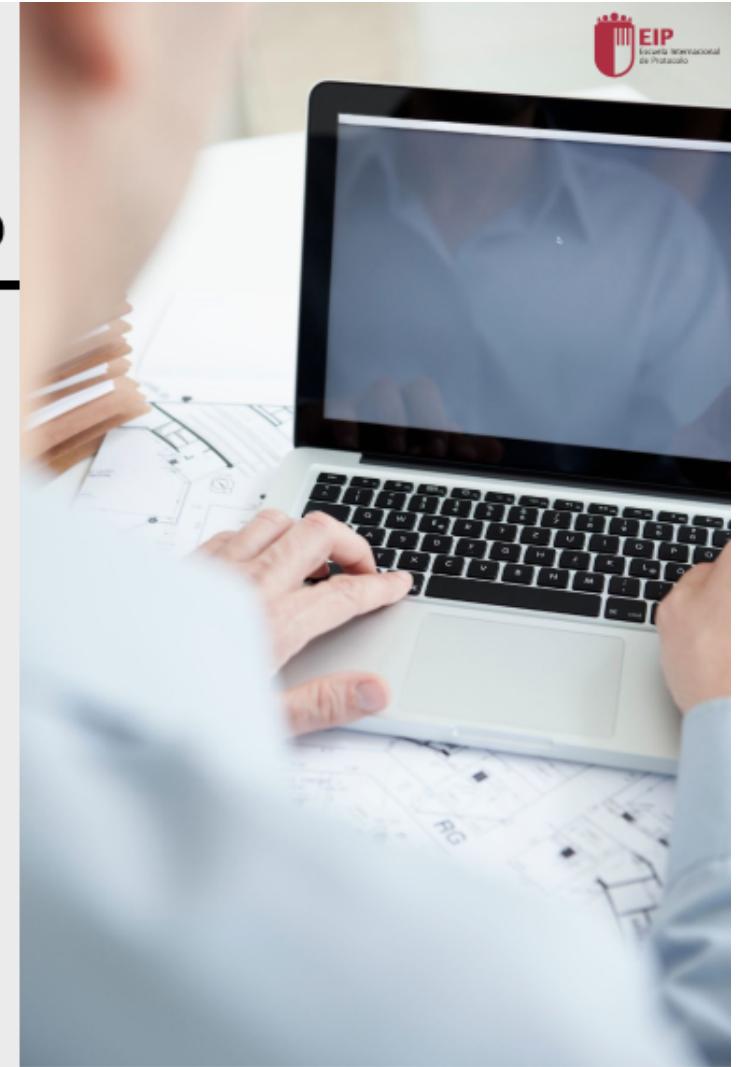


Establecer, según las características singulares de la empresa, los criterios de funcionamiento de:

- El Personal de Secretaría
- Las entrevistas
- La sala de espera
- El funcionamiento de los despachos
- Las reuniones de trabajo

## Aspectos internos de funcionamiento

- Las Relaciones en el Trabajo.
- La Correspondencia.
- La recepción en la empresa.
- El teléfono.
- Las visitas a la empresa.
- El funcionamiento de los despachos.





## **Tipos de Visitas**

- **VISITAS A LA PRESIDENCIA**

- a) Visitas a la Presidencia de Nivel 0: visitas confidenciales.
- b) Visitas a la Presidencia de Nivel 1: visitas excepcionales.
- c) Visitas a la Presidencia de Nivel 2: visitas VIP.
- d) Visitas a la Presidencia de Nivel 3: visitas generales.
- e) Visitas a la Presidencia de Nivel 4: visitas imprevistas.
- f) Visitas internas a la Presidencia.

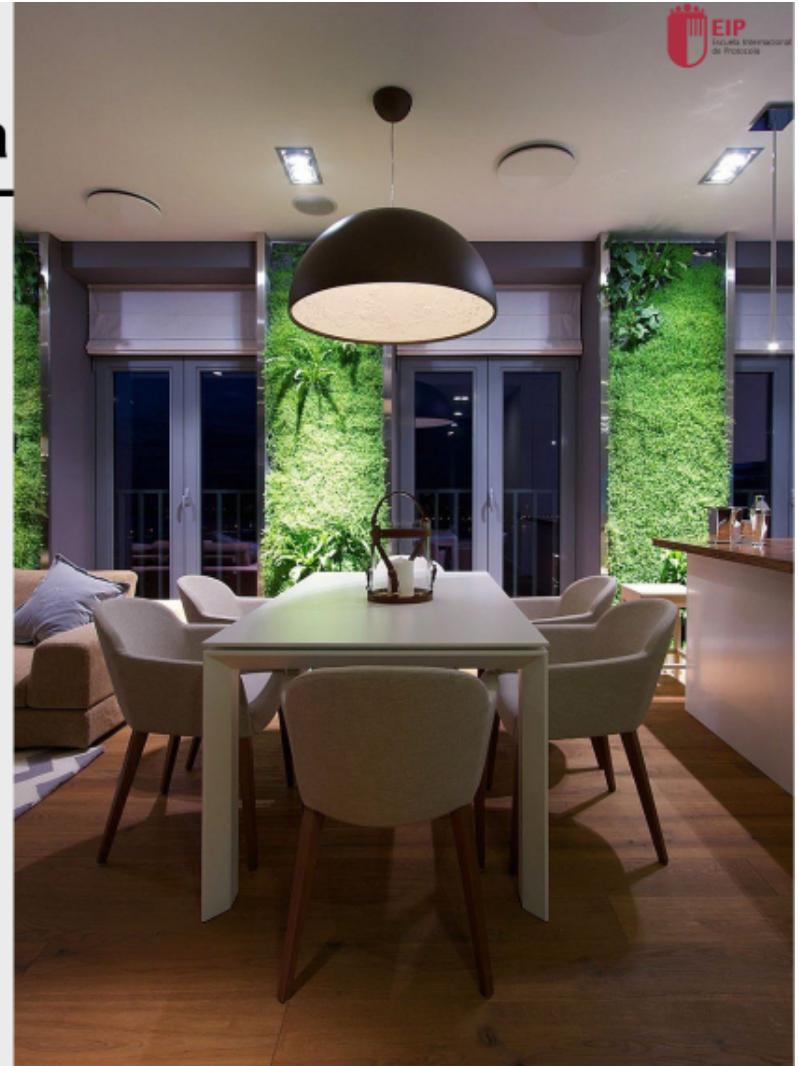
- **VISITAS A LOS DIRECTIVOS**

- **VISITAS A LAS SEDES DE LA EMPRESA**
- **VISITAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA**

- Despedida de las visitas.
- La seguridad en las visitas a la empresa.
- Información que deben tener en recepción y seguridad antes de la llegada de las visitas.

## Otros aspectos a tener en cuenta

- Organización de Viajes
- Los vehículos de la empresa
- El comedor de empresa
- Las relaciones internacionales
- Funcionamiento del servicio de Protocolo

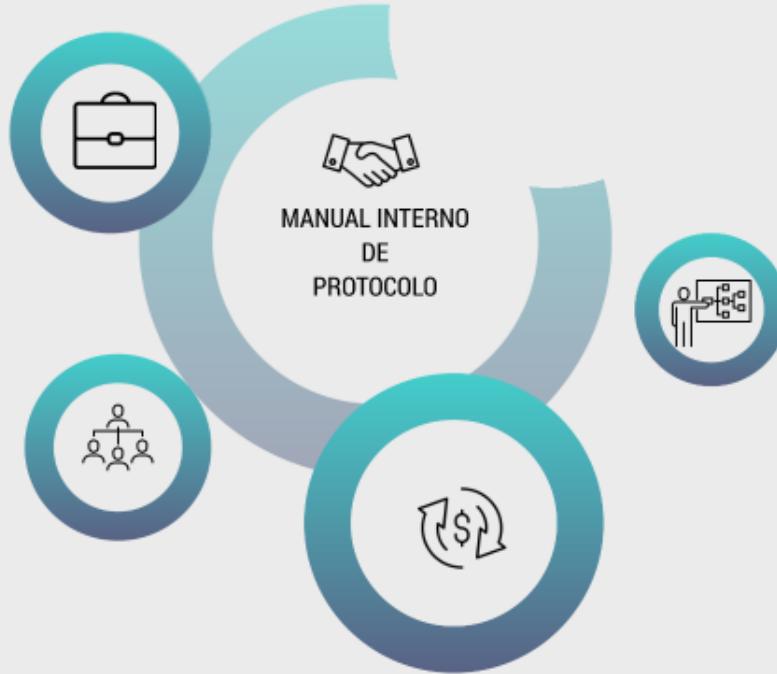


BASES DEL PROTOCOLO  
DE EMPRESA



CONCEPTO

# EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA



**Gerardo Correas**  
Presidente de OICP  
gerardo@protocol.com  
@GerardoEIP